

個案研討：不二家蛋黃酥事件



以下為一則新聞報導，請就此事件加以評論：

- 一名女網友日前上網爆料，長輩食用台中知名「不二糕餅」蛋黃酥，竟吃到「半截蟑螂」，並貼出照片為證，不過，網友發現照片中的半截蟑螂外觀完整，沒有沾到食材、也未因擠壓變形，認為不合理。不二糕餅昨表示，已聯繫顧客，對方無法提供購買日期及購買憑證，也不確定能否提供剩下的蛋黃酥及蟑螂屍體。據了解，不二糕餅目前正與法務部門討論，若爆料人提不出證據，不排除提告。（2024/09/13 壹蘋果新聞網）

當事人觀點

- 爆料的女網友發出 9 點聲明，強調發文的主因，同時也解釋蟑螂屍體為何切口平整。以下為全文：
 1. 對於家人吃蛋黃酥時，發現半截蟑螂事件上，一開始就說了，希望大家注意食安的重要性，沒有要索賠也沒有要補償。
 2. 我不是烘焙業者也不是烘焙員工，所以沒有同業中傷的問題。
 3. 蛋黃酥來源：家人的朋友（也是我的朋友），9/10 去信義區遠百快閃活動，每人限購 5 盒的活動中，送給我家一盒，既然是送禮，怎麼可能會把發票放在禮盒中，本來不好意思跟朋友要發票，但為了證明清白，還是找了朋友提供相關資訊，朋友沒有保留發票，但蛋黃酥是當天用信用卡刷卡購買，大約是中午左右買到，5 盒小盒蛋黃酥+2 個紙袋，金額共計 1910 元，信用卡末四碼因個

資問題不方便直接寫出來，但可私下提供給店家去查詢刷卡的消費紀錄。

4. 事情發生過程：蛋黃酥昨晚（9/11）從冰箱取出拿去微波加熱，但為了避免蛋黃酥加熱爆開，所以先用刀劃開（不是整個切半），加熱好後取出給媽媽吃，媽媽吃到如之前照片所示的大小時，覺得怪怪的，一看之下，發現有奇怪的東西並告知家人，家人將異物仔細觀察，發現是半截的蟑螂。
5. 至於有網友對於半截蟑螂形狀感到質疑，但家人當時發現蟑螂時候，它就是長這樣了。
6. 由於一大早各家記者都很關心，也有記者詢問是否願意將手機號碼給店家，我都說沒問題，但店家是在下午 1：04 才打電話給我，在此之前，我沒收到他們的 FB 私訊，不論是陌生訊息或垃圾訊息都沒有看到，跟上午新聞報導所說「積極」聯絡的說法似乎有些出入。
7. 不論是對於各家記者還是店家，我都是一五一十的陳述事實，會發展到目前狀況也很驚訝以及難過，媽媽已經 70 歲，身體本來就不太好，遇到這次事件，做子女的都很擔心，所以也想提醒大家食安要注意及小心。
新聞報導中，店家也有說，蛋黃酥中出現蟑螂的機率「很低」，但並不是說發生率為 0，不管是多低，只要不是 0，都還是可能發生。
8. 另外還要澄清，新聞說店家有以下表示：
『有時說蛋黃酥是「朋友贈送給自己，所以沒有單據」，又有時說「家人的朋友贈送給家人，沒有單據」。另外一下子說「蟑螂是被家中長輩咬到」，又會說「蟑螂是用鑷子從蛋黃酥裡面夾出來」，也令業者相當疑惑。』
首先，家人的朋友本來也是我的朋友，買蛋黃酥給我們吃，所以是送我也是送家人吃。
再者，我說媽媽吃到如照片的大小時，發現怪怪的，最後才知道是半截蟑螂，並沒說蟑螂用鑷子從蛋黃酥中夾出來。
9. 還有事件發生後，為何媽媽沒去看醫生，原因之一是因為觀察到目前為止，並沒發生上吐下瀉的情況。
我們是普通的消費者，只想提醒大家注意食安問題，僅此而已。
(2024/09/13 壹蘋果新聞網)

管理觀點

從以上的資料來看，應該可以：排除是同業的惡意攻擊；也不是勒索，因為並沒有索賠或向媒體爆料；也不應是造假，因為沒有任何動機，而且有照片、有盒子，因為是朋友送的中秋節禮品，所以沒有單據也說得過去、已經交待購買當時的刷卡狀況和價格，是客觀事實可供事後查核的、至於發現異物不敢再吃，立即把殘物丟棄，因為目的不是索賠，亦合乎一般人處理的方式。事後只是在臉書社團「爆料公社二社」貼出圖文，提醒消費者要注意，看來均合情合理。

反觀商家的「異常處理」態度，實在令人驚訝，可以說完全不合格，動不動就要提告，好像吃定爆料人拿不出購買單據、食物殘餘證據，而且還發表不實的聲明。可以看出來，商家完全是認為自己「在法律上」站得住腳，所以口口聲聲威脅要提告，還說已全權委託律師處理。我們站在第三者的立場，不得不說，已經有相當知名度的商家，怎麼會如此處理，真是心虛到了極點，實在太令人失望，欺人太甚了！

首先，商家稱「發生的機率為 0」，就是推卸責任的說法，這樣的說法絕對站不住腳，因為這是商家無法證明的，我們可以說，不管他們是怎麼做都無法證明食品中有異物是「不可能」發生的。爆料人不是有包裝、有殘品照片、有錄影，難道不能核查確認這到底是不是自己公司的產品嗎？沒有購買單據就不認嗎？當事人並沒有告你要求賠償啊，如有，他要提供證明。如果是你要告人家是惡意，不是該你要證明該蟑螂或殘品是無關自己產品，是別人有意陷害的？我們的司法程序到底是怎麼在運作的，實在令人關心，

同學們，你認為事發後，衛生單位的稽查或商家將產品送主管機關的檢驗結果能證明什麼嗎？如果你是商家，遇到這樣的事件，你會如何應對？

請參考類似案件

附錄一、濃湯中有壁虎

一名網友在社群媒體 Thread 發文並接受媒體聯訪指出，自己昨天在自強夜市某間湯包店外帶湯包和玉米濃湯，但喝了幾口濃湯後有一個黑色軟軟的東西，結果撈起來才發現是一隻壁虎。事後吐了 1 次、拉了 2 次，經診斷為急性腸胃炎。

衛生局今天接獲消息後派員稽查，衛生局事後發布訊息表示，雖未接獲投訴，派員前往查察，現場未見壁虎蹤跡，但查到多項缺失，包括冰箱內食品未妥適覆蓋、無溫度紀錄、工作檯面及冰箱外部分灰塵油垢堆積、風扇扇葉灰塵堆積、未落實環境清消、工作人員未定期健康檢查等。

衛生局現場飭令業者限期改善，屆期未改善，將依食品安全衛生管理法第 8 條第 1 項暨同法第 44 條第 1 項規定，裁罰 6 萬元以上罰鍰。

湯包店老闆今天中午也接受媒體聯訪，他喊冤，網友照片中的濃湯紙碗和自己店裡的不同，懷疑網友是惡搞，先前已詢問過律師，將對這名網友提告。

一名網友在社群媒體 Thread 發文並接受媒體聯訪指出，自己昨天在自強夜市某間湯包店外帶湯包和玉米濃湯，但喝了幾口濃湯後有一個黑色軟軟的東西，結果撈起來才發現是一隻壁虎。事後吐了 1 次、拉了 2 次，經診斷為急性腸胃炎。

衛生局今天接獲消息後派員稽查，衛生局事後發布訊息表示，雖未接獲投訴，派員前往查察，現場未見壁虎蹤跡，但查到多項缺失，包括冰箱內食品未妥適覆蓋、無溫度紀錄、工作檯面及冰箱外部分灰塵油垢堆積、風扇扇葉灰塵堆積、未落實環境清消、工作人員未定期健康檢查等。

衛生局現場飭令業者限期改善，屆期未改善，將依食品安全衛生管理法第 8 條第 1 項暨同法第 44 條第 1 項規定，裁罰 6 萬元以上罰鍰。

湯包店老闆今天中午也接受媒體聯訪，他喊冤，網友照片中的濃湯紙碗和自己店裡的不同，懷疑網友是惡搞，先前已詢問過律師，將對這名網友提告。

二、仙貝有蒼蠅

2024 年 9 月 19 日 週四 下午 2:41

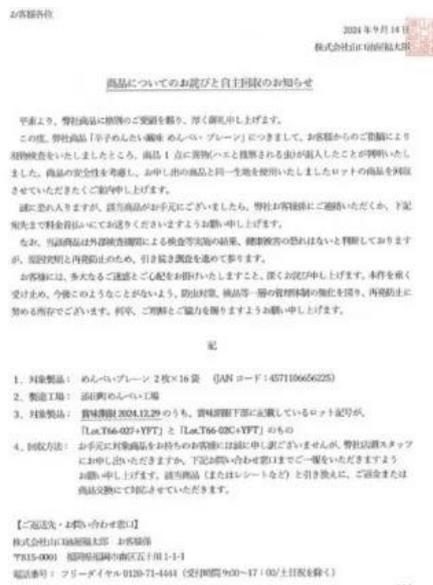


日本福岡人氣伴手禮「MENBEI」（めんべい）仙貝，以多種口味廣受觀光客喜愛。（圖／翻攝自「MENBEI」（めんべい）X）

[周刊王 CTWANT] 觀光客到日本福岡旅遊，必買人氣伴手禮之一「MENBEI」（めんべい）的仙貝，最近爆出食安疑慮，製造商山口油屋福太郎表示接獲消費者通報，商品中發現蒼蠅，業者公開道歉並主動回收逾 1.1 萬盒。

綜合日媒報導，「MENBEI」（めんべい）製造商山田油屋福太郎 18 日發聲明，表示本月 2 日有消費者通報，購買「辛子明太風味 MENBEI 原味」的仙貝中有異物；製造商員工取回有食安疑慮的仙貝，請外部檢驗機構調查，竟發現產品混入疑似蒼蠅的昆蟲。

對此，山田油屋福太郎沒有推卸責任，即便目前沒有接獲民眾客訴食用產品後身體出狀況，但為了預防還有其他異物混入，決定將主動回收 11240 盒商品；聲明中提及要召回的商品，為「MENBEI 原味 2 枚×16 袋」且保存期限至 2024 年 12 月 29 日的商品，保存期限下方記載的批號為「Lot.T66-027+YFT」與「Lot.T66-02C+YFT」。



「MENBEI」（めんべい）的仙貝傳出混入蒼蠅，業者道歉並回收 1.1 萬盒仙貝。（圖／翻攝自「MENBEI」（めんべい）官網）

山田油屋福太郎也承諾，今後會加強製作產品時的防蟲對策與品質管理，嚴格防範類似事件發生；若有民眾購買上述商品，可拿商品或收據到店家或撥打客服電話退款或換貨。報導中指出，山田油屋福太郎有食安疑慮的產品，是在福岡縣添田町の工廠製造，推敲可能是在製造過程中不慎混入蟲子。